

医院管理

基于微信平台的结肠镜检查肠道准备指导方式优化管理

陈婉莹, 苏 义, 刘玉秀, 易学明

【摘要】 基于移动互联网的发展,移动医疗迅猛发展。文章将微信平台与结肠镜检查肠道准备指导相结合,通过制作动漫视频,设计定时提醒服务,设计肠道准备须知、注意事项和其他三个不同的功能模块,来加强对患者的肠道准备指导,改善其肠道准备体验,提高患者肠道准备满意度、依从性和质量,为结肠镜检查肠道准备指导工作提供一定的借鉴。

【关键词】 结肠镜检查;肠道准备;微信平台

【中图分类号】 R322.4

【文献标志码】 A

【文章编号】 1672-271X(2018)01-0098-04

【DOI】 10.3969/j.issn.1672-271X.2018.01.024

0 引 言

近年来,随着结直肠疾病,尤其是结直肠癌发病率的不断上升,结肠镜检查成为诊断和治疗的重要手段^[1];而肠道准备的好坏直接影响到结肠镜检查的效果,因此,提升肠道准备合格率,优化改进肠道准备指导方式成为医疗管理工作的重点。移动化、信息化管理是各级各类医院发展的必然趋势,借助信息技术改善传统的医疗护理工作模式,对减轻医护人员的劳动强度,提高医疗工作质量和效率,提升患者满意度具有重要的意义。随着移动互联网的快速发展,微信已成为我国应用最广泛的一种即时通讯工具,为此,本研究将微信平台用于结肠镜检查肠道准备指导方式的优化管理,借助其传达消息准确、快速、便捷、共享等特点,实现肠道准备指导的信息化管理。

1 结肠镜检查肠道准备指导方式优化管理需求分析

1.1 结肠镜检查肠道准备指导方式现状 结肠镜检查作为诊断和治疗结肠疾病的唯一金标准,在结肠癌筛查中起重要作用^[2]。而结肠镜检查成功与否与肠道准备质量密切相关,有研究显示 18%~30.5% 的患者存在肠道准备不充分的现象^[3]。不充分的肠道准备可能会降低息肉检出率和盲肠插管成功率,延长操作时间、加重患者痛苦、缩短再次进行肠镜检查的间隔时间、增加医疗费用等^[4]。有研究发现,约 18%~23.5% 的肠道准备失败是因为患者未严格依照要求进行肠道准备^[5]。亚洲一项研究结果也显示,患者依从性差、受教育程度低以及预约等待时间过长均可能是导致肠道准备失败的危险因素,其中,依从性差的比值最高^[6]。另外,一项在内镜医师的调查中也显示,他们认为不充分的肠道准备是因为患者不愿遵从用药指导,随意支配饮食以及难以耐受大剂量的泻药^[7]。

目前,大多数医院内镜中心对结肠镜检查患者的肠道准备指导方式多为常规的口头指示和书面指导,这对于一部分老年人、文化程度较低的人以及理解能力较低的人来说有一定的困难,有研究发现这种常规的指导方式对患者肠道准备的效果

作者单位:210002 南京,南方医科大学金陵医院(南京军区南京总医院)院部[陈婉莹(管理学硕士研究生)、易学明],医务部(苏 义、刘玉秀)

通信作者:易学明, E-mail: yxm0993@sohu.com

不甚理想。近年来,有学者针对该问题进行了各种研究,主要分为以下 3 种:第 1 种包括术前咨询、发放教育宣传手册、播放教育视频等,其主要特点是提高患者对肠道准备的理解;第 2 种包括短信服务、电话提醒,其主要特点是加强对患者的提醒;第 3 种包括开发智能手机应用程序(APP),其主要特点是简洁、方便^[8]。这些方式都在不同程度上对结肠镜检查者肠道准备指导进行了不同方面的改进和提高。

因此,我们有理由相信在肠道准备期间,利用微信平台优化肠道准备指导方式,加强对患者的教育,可改善患者对肠道准备的体验,提高患者满意度和依从性,进而提高肠道准备质量。

1.2 优化结肠镜检查肠道准备指导方式的必要性 随着人们的医疗卫生服务需求越来越高,传统医疗行业暴露出越来越多的问题。此时,互联网医疗在政府的力推下如雨后春笋不断涌现。微信作为一种新兴媒体,凭借其自身的优势和特点,在医疗行业迅猛发展。将微信与肠道准备指导相结合,不仅是对互联网医疗的推动,也是对传统肠道准备指导方式的补充,对医疗信息化的发展和内镜中心肠道准备指导工作具有重要意义。

2 基于微信平台的结肠镜检查肠道准备指导设计

2.1 总体架构 结肠镜受检者于预约当日在护士指引下扫描微信二维码关注内镜中心,并输入自己的姓名、手机号、预约日期、检查日期等进行登记注册,系统后台随即推送肠道准备动漫视频,让患者能提前了解相关的肠道准备事项,随后系统会根据患者的检查日期提前 4 d 进行个性化定时提醒服务。若其预约时间短于 4 d,采用将前几天的信息与

当日提醒的信息一起推送。见表 1。

2.2 动漫设计 在文献研究和现状调查的基础上,了解结肠镜检查肠道准备指导内容,并对其检查前、检查中和检查后整个过程的相关内容进行初步的整理和筛选,随后通过专家咨询法,对该内容进行修改与整合,形成最终动漫设计制作的脚本。该脚本具体的内容主要包括:结肠镜检查肠道准备重要性、准备前注意事项、检查前饮食准备、检查前药物准备及温馨提醒、合格肠道准备的要求、检查前注意事项和检查后注意事项七部分。每部分内容均采用简洁、通俗易懂的话语进行讲解,整体时间控制在 4 min 左右。内容修改完成后,交付于专业的动漫公司(北京妙笔生花文化发展有限公司),利用 Flash 动画进行制作,完成动漫人设、场景、分镜、配音、音效等程序,以形成最终的结肠镜检查肠道准备动漫指导视频。见图 1。



图 1 肠道准备动漫视频截图

2.3 功能模块设计 肠道准备微信服务平台包括肠道准备须知、肠道准备注意事项和其他,三个主要模块下再分若干小模块,其间存在互联的关系。

表 1 肠道准备微信定时提醒服务

指导时间点	提前 4 d	提前 3 d	提前 2 d	提前 1 d	检查当日
9:00	①肠道准备动漫视频;②肠道准备前注意事项	①饮食准备	①继续低渣饮食;②提醒明天开始药物准备	①药物准备	①检查后注意事项
19:00	①提醒明天开始进行饮食准备	①提醒明天继续低渣饮食	①提醒明天药物准备的注意事项	①提醒 1 h 后开始药物准备;②合格的肠道准备;③检查前注意事项;④检查后注意事项	
20:00				①开始进行药物准备	

2.3.1 肠道准备须知功能模块的设计 准备须知是指导患者进行肠道准备的关键内容,该模块分为视频指导、饮食准备、药物准备、温馨提示和准备质量 5 个基本功能。①视频指导,告知患者整个肠道准备指导过程中的相关事项。②饮食准备,告知患者如何进行低渣饮食。③药物准备,药物准备模块包含:一是“磷酸钠盐口服溶液(辉灵)+西甲硅油”的指导,二是“番泻叶+洗肠散”的指导,患者可根据自己所选择的药物自行选择查看。④温馨提示,告知患者在药物准备期间所要注意的事项,主要包括检查当日的饮食、喝药速度、不良反应处理、以及排便情况。⑤准备质量,告知患者何为合格的肠道准备。

2.3.2 肠道准备注意事项功能模块的设计 注意事项是指导患者进行肠道准备的辅助内容,该模块分为准备前、检查前和检查后 3 个基本功能。①准备前,肠道准备前患者需遵医嘱停用或服用日常用药,女性患者还需注意在月经期禁止做检查。②检查前,告知患者检查前需要携带的必要证件和注意穿着情况。③检查后,告知患者检查后饮食和不良症状的处理。

2.3.3 肠道准备其他功能模块的设计 其他是患者肠道准备期间所可能想了解的一些内容,该模块分为关于无痛、关于报告、关于费用和联系方式 4 个基本功能。①关于无痛,告知患者无痛的概念、以及做无痛检查的评估和要求。②关于报告,告知患者报告的领取方式、时间和地点。③关于费用,对于重新预约和退费情况做了相关说明。④联系方式,为患者提供肠镜检查地址、工作时间和电话。⑤意见建议,患者可通过该功能对肠道准备指导的相关事项进行反馈。

3 微信平台在结肠镜检查肠道准备指导方面的作用

3.1 丰富患者视听感受提高患者认知 运用可视化的传播形态,将动漫、微信与医学相融合,能更直观生动有趣的向患者传达肠道准备的相关医学信息,从听觉到视觉给患者不一样的感受;同时,微信提供的相关信息,以图片、视频、文字等形式呈现,可提供多元化的信息服务,从而提高患者认知,提

升医院品牌宣传效益^[9]。

3.2 改善患者肠道准备体验提高患者满意度 相对于传统的纸质指导,微信指导具有以下特点:①互动性,患者可随时通过该平台咨询相关问题,后台医护人员看到后会及时予以回复。若患者有任何的意见建议,也可在该平台中进行反馈。②方便性,患者关注肠道准备公众号后,可随时随地了解肠道准备相关内容。③共享性,所有咨询的问题和回复,后台经过后期的整理归纳会保存在不同的模块中,患者只要进入平台,点击相应的模块即可浏览,实现资源的共享。④广泛性,基于移动互联网的广泛普及和应用,肠道准备微信平台可惠及广大肠道准备患者,并锁定大量用户资源。肠道准备微信服务平台的建立,开启了全程化、个性化、智能化的肠道准备新模式,缩短了患者与医护人员之间的距离,有助于为患者普及肠道准备知识,规范肠道准备步骤,改善肠道准备体验,从而提高患者肠道准备满意度^[10]。这种及时性、娱乐性和互动性的服务平台,对改善患者体验,提高其生活质量有积极的促进作用。

3.3 提高患者肠道准备依从性提升肠道准备质量 规范化、动态化的肠道准备指导和提前 4 d 的定时提醒服务,对预约和检查有一定时间间隔的结肠镜受检者能起到较好的提醒作用。本文将肠道准备过程中的相关内容和注意事项通过微信平台和动漫视频向患者一一呈现,院方会根据患者检查时间定时为其推送服务,患方也可以通过该平台根据自身需求自主浏览相关栏目或与院方进行交流反馈,以激发患者肠道准备的积极性,提高患者肠道准备饮食和用药的依从性,提升患者肠道准备质量,进而提高结肠镜检查和治疗效果。

3.4 降低医院运行成本减少医疗资源的浪费 应用微信和动漫对患者进行肠道准备指导,一方面可大幅减少医院办公和人力成本,减轻医护繁杂重复的工作流程,尤其是纸张等耗材的消耗^[11];另一方面可提高患者肠道准备依从性,降低肠道准备不合格率,减少重复检查,降低医疗费用,减少医疗资源的浪费。

4 结 语

随着移动互联网的快速发展和“互联网+”

概念的提出,移动医疗成为医院发展和患者就医的新途径。通过设计基于微信平台的结肠镜检查肠道准备指导,对患者进行动漫视频和定时提醒服务相结合的宣教,这在一定程度上缓解了患者因预约时间过长忘记肠道准备或对肠道准备步骤不清楚而导致的肠道准备不充分现象,有利于促进医院医疗服务质量的提升,改善患者体验,提高患者满意度。

【参考文献】

- [1] 刘文君. 不同宣教方式对结肠镜受检者肠道准备质量的效果研究[D]. 吉林大学, 2017.
- [2] Guo X, Yang Z, Zhao L, *et al*. Enhanced instructions improve the quality of bowel preparation for colonoscopy: a meta-analysis of randomized controlled trials[J]. *Gastrointest Endosc*, 2016, 85(1):90-97.
- [3] Sherer EA, Imler TD, Imperiale TF. The effect of colonoscopy preparation quality on adenoma detection rates[J]. *Gastrointest Endosc*, 2012, 75(3):545-553.
- [4] Kang X, Zhao L, Leung F, *et al*. Delivery of Instructions via Mobile Social Media App Increases Quality of Bowel Preparation [J]. *Clin Gastroenterol Hepatol*, 2016, 14(3):429-435.e3.
- [5] Seo EH, Kim TO, Park MJ, *et al*. Optimal preparation-to-colonoscopy interval in split-dose PEG bowel preparation determines satisfactory bowel preparation quality: an observational prospective study[J]. *Gastrointest Endosc*, 2012, 75(3):583-590.
- [6] 刘潇东. 电话再教育可提高结肠镜肠道准备质量及息肉检出率[D]. 第四军医大学, 2013.
- [7] Belsey J, Epstein O, Heresbach D. Systematic review: oral bowel preparation for colonoscopy[J]. *Aliment Pharmacol Ther*, 2007, 25(4):373-84.
- [8] Liu Z, Zhang MM, Li YY, *et al*. Enhanced education for bowel preparation before colonoscopy: a state-of-the-art review [J]. *J Dig Dis*, 2017, 18(2):84.
- [9] 金润女, 林平冬, 洪原城, 等. 基于微信平台的 COPD 患者家庭无创通气安全管理模式的构建与评价[J]. *东南国防医药*, 2015, 17(5):526-528, 538.
- [10] 孙惠敏, 张 梅, 王金玲, 等. 推送服务在流动人口孕产妇保健管理中的应用探析[J]. *医学研究生学报*, 2014, 27(11):1205-1207.
- [11] 李 瑾, 赵 琦, 骆文香. 移动智慧医疗系统的构建与思考[J]. *东南国防医药*, 2015(3):329-331.

(收稿日期:2017-12-05; 修回日期:2017-12-19)

(责任编辑:刘玉巧)